

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

List and Copies of Prior Art

(Japanese Patent Application No.2000-220032(2000))

Prior Publications

- (1) Japanese Patent Application Laid-Open No.11- 66168 (1999)**
- (2) USP 5,948,061 (1999)**

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平11-66168

(43)公開日 平成11年(1999)3月9日

(51) Int.Cl.
G 0 6 F 17/60
// G 0 6 F 13/00

識別記号
3 5 5

F I
G 0 6 F 15/21 3 3 0
13/00 3 5 5
15/21 Z

審査請求 未請求 請求項の数 3 O L (全 11 頁)

(21)出願番号 特願平9-223213

(22)出願日 平成9年(1997)8月20日

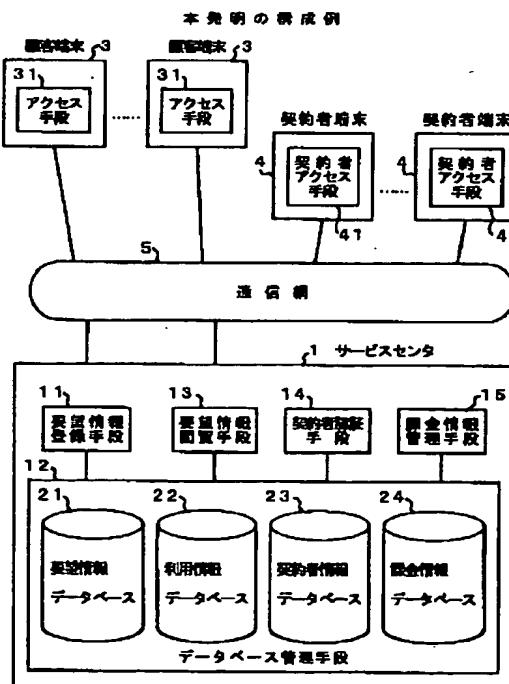
(71)出願人 000004226
日本電信電話株式会社
東京都新宿区西新宿三丁目19番2号
(72)発明者 藤岡 智一
東京都新宿区西新宿三丁目19番2号 日本
電信電話株式会社内
(72)発明者 大冢 誠一郎
東京都新宿区西新宿三丁目19番2号 日本
電信電話株式会社内
(74)代理人 弁理士 小笠原 吉義 (外1名)

(54)【発明の名称】 顧客情報登録中継システム

(57)【要約】

【課題】一般顧客の持つ商品等の購入に関する要望情報と要望情報の入手を希望する企業との情報の流通を仲介するシステムを提供する。

【解決手段】要望情報登録手段11は、インターネットのホームページ等を利用し、不特定多数の顧客端末3からの要望情報を要望情報データベース21に登録する。契約者認証手段14は、予め契約した会員からの閲覧要求により、ユーザID等によって契約者情報データベース23を参照して閲覧要求者の認証を行う。その後、要望情報閲覧手段13は、要望情報取出し情報をもとに要望情報データベース21を検索して該当する要望情報を契約者端末4に送信し、利用状況を利用情報データベース22に登録する。さらに、課金情報管理手段15は、利用情報に対応する課金情報を課金情報データベース24に登録する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 一般顧客端末と閲覧契約者端末とにネットワークを介して接続される顧客情報登録中継システムであつて、不特定多数の前記一般顧客端末から特定の項目に関するデータを収集する手段と、収集したデータをデータベースとして管理する手段と、前記データベースに対する前記閲覧契約者端末からの閲覧要求に対し、閲覧契約者の認証を行う手段と、閲覧契約者が認証された場合に、前記データベースとして管理している特定の項目に関するデータの検索画面を前記閲覧契約者端末へ送信し、特定の項目に関するデータを閲覧させる手段と、前記特定の項目に関するデータを閲覧した閲覧契約者に対する課金情報を収集する手段とを備えたことを特徴とする顧客情報登録中継システム。

【請求項2】 請求項1記載の顧客情報登録中継システムにおいて、前記一般顧客端末からの特定の項目に関するデータの収集および前記閲覧契約者端末に対する閲覧データの提供を、インターネットのホームページを用いて行うようにしたことを特徴とする顧客情報登録中継システム。

【請求項3】 請求項1または請求項2記載の顧客情報登録中継システムにおいて、前記特定の項目に関するデータは、一般顧客の前記閲覧契約者に対する要望事項の条件と一般顧客への連絡先情報を含むことを特徴とする顧客情報登録中継システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、顧客が自由に自分のニーズを複数の関連企業に伝達できるようにするとともに、顧客のニーズを知りたい企業が簡単にそれらの情報を取得できるようにしたシステムに係り、特に、インターネットのホームページ上で不特定多数の者が特定の項目について自由にデータ登録ができ、そのデータ閲覧については予め契約した会員が認証を受けて閲覧し、閲覧データ量等に応じて課金が行われるようにした顧客情報登録中継システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】 インターネットの利用者が急増しており、インターネットの商業上の利用も拡大してきている。従来のインターネットの商業的利用によるホームページは、主に顧客のニーズを把握したい供給者側からの商品情報の発信に利用されている。商業的利用以外では、一部掲示板のように個人同士の情報交換として、ホームページが利用されている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 例えば、従来のホームページは、企業側からの商品情報、企業情報等の情報公開に主に利用されており、企業等が顧客のニーズ内容を取得しようとするときには、自己のホームページ等に直接書き込まれる情報やメール等によって顧客の情報を收

集することを行っていた。しかし、このような方法は、不特定多数の顧客のニーズを広く取得するには限界があつた。

【0004】 また、掲示板等の個人同士の情報交換の場に登録された情報は、散発的でランダムな情報であるため、利用効率が低いものにとどまっていた。本発明の目的は、インターネット上に溢れている情報を効果的に活用できるように情報流通を整える手段を提供することである。これにより、ニーズをもった顧客の利便性を高め、かつ閲覧者側にも現状以上のメリットを与えることができる。

【0005】

【課題を解決するための手段】 本発明は、例えばインターネットを介してホームページ上で一般顧客のニーズを収集し、かつそのニーズを必要とする閲覧契約者（ユーザ）に提供するものであり、ニーズをもった一般顧客と閲覧契約者であるユーザ側の仲介を果たすものである。

【0006】 すなわち、本発明は、一般顧客端末と閲覧契約者端末とにネットワークを介して接続される顧客情報登録中継システムであつて、インターネットのホームページを用いて、不特定多数の一般顧客端末から要望事項の条件と顧客の個人情報等の特定の項目に関するデータを収集する手段と、収集したデータをデータベースとして管理する手段と、前記データベースに対する閲覧契約者端末からの閲覧要求に対し、閲覧契約者の認証を行う手段と、閲覧契約者が認証された場合に、前記データベースとして管理している特定の項目に関するデータの検索画面を閲覧契約者端末へ送信し、特定の項目に関するデータを閲覧させる手段と、前記特定の項目に関するデータを閲覧した閲覧契約者に対する課金情報を収集する手段とを備えることを特徴とする。

【0007】 本発明では、例えばニーズをもった顧客のニーズ内容と顧客の個人情報がホームページ上に公開されており、その点が従来のシステムとは異なる。特に、インターネットのホームページを利用することにより、顧客からのデータ収集と、閲覧契約者（会員）へのデータ提供を簡易に広く行うことができる。また、登録するデータに一般顧客の閲覧契約者に対する要望事項の条件と一般顧客への連絡先情報を含ませることにより、データを閲覧した閲覧契約者から顧客への個別的な接触が可能になる。

【0008】

【発明の実施の形態】 図1は、本発明の構成例を示す図である。図1において、1はサービスセンタ、11は要望情報登録手段、12はデータベース管理手段、13は要望情報閲覧手段、14は契約者認証手段、15は課金情報管理手段、21は要望情報データベース、22は利用情報データベース、23は契約者情報データベース、24は課金情報データベース、3は顧客端末、31はアクセス手段、4は契約者端末、41は契約者アクセス手

段、5は通信網を表す。サービスセンタ1、顧客端末3、契約者端末4は、通信網5を介して接続される。

【0009】要望情報登録手段11は、不特定多数の一般顧客端末3から特定の項目に関するデータ（要望情報）を収集し、データベースに登録する手段である。データベース管理手段12は、不特定多数の一般顧客端末3から収集した要望情報、閲覧契約者に関する情報、本システムの利用に関する情報、利用に伴う課金情報等をデータベースとして管理する手段である。

【0010】要望情報閲覧手段13は、契約者認証手段14により閲覧契約者が認証された場合に、要望情報データベース21として管理している特定の項目に関するデータの検索画面を契約者端末4へ送信し、特定の項目に関するデータを閲覧させる手段である。契約者認証手段14は、データベース管理手段12が管理するデータベースに対する契約者端末4からの閲覧要求に対し、閲覧契約者が正規の契約者であるかどうかを暗号情報等により認証する手段である。課金情報管理手段15は、要望情報データベース21に登録されている特定の項目に関するデータを閲覧した閲覧契約者に対する課金情報を管理する手段である。

【0011】要望情報データベース21は、顧客の個人情報を含む特定の項目のデータからなる要望情報を記憶するデータベースである。特定の項目に関するデータは、例えば一般顧客の閲覧契約者に対する要望事項の条件と一般顧客への連絡先情報等の個人情報を含む。利用情報データベース22は、どの契約者がどの情報を検索したかを管理するための情報を記憶するデータベースである。この利用情報は、運用の統計情報として用いることができる。契約者情報データベース23は、閲覧契約者のユーザ識別子（ID）、ユーザ名、所在地等の契約者に関する情報を記憶するデータベースである。課金情報データベース24は、利用情報に対応した閲覧契約者に対する課金のための情報を記憶するデータベースである。

【0012】アクセス手段31は、顧客端末3にあって、要望情報登録手段11にアクセスする手段である。契約者アクセス手段41は、契約者端末4にあって、要望情報閲覧手段13にアクセスする手段である。

【0013】図2は、本発明の動作概要を示す図である。以下では、本システムをインターネット上においてホームページを利用して実現する場合について説明する。

【0014】まず、サービスセンタ1はWebエンジン等によりインターネット上にホームページを立ちあげる。顧客は、広域コンピュータネットワーク51にリンクした顧客端末3のWWWブラウザ等のアクセス手段31により、サービスセンタ1のホームページをインターネットとする要望情報登録手段11にアクセスし、要望情報の登録を要求する。サービスセンタ1の要望情報登

録手段11は、要求された要望情報を要望情報データベース21に書き込み管理する（①）。

【0015】登録された要望情報の閲覧を希望する契約者は、広域コンピュータネットワーク51にリンクした契約者端末4のWWWブラウザ等の契約者アクセス手段41により、サービスセンタ1のホームページをインターネットとする要望情報閲覧手段13にアクセスする。

【0016】システムは、契約者認証手段14において契約者のパスワードまたはユーザID等の契約者認証情報により、契約者が正規に登録された会員であることを認証した上で、閲覧条件に合致する要望情報の選択情報をホームページというインターフェースを利用して会員に提示する。契約者は、提示された要望情報の選択情報の中から所望する要望情報を取り出す（②）。

【0017】システムは、要望情報閲覧手段13により契約者端末4のアクセス状況等の利用情報を利用情報データベース22に記録し、さらに課金情報管理手段15により、これに対応する閲覧データ量等に応じた課金処理のための課金情報を課金情報データベース24に記録する。

【0018】その後、契約者は、必要であれば取り出した要望情報に含まれる顧客の連絡先等により顧客に直接連絡をして、顧客の要望に応じた製品の販売、サービスの提供等を行うことができる（③）。また、サービスセンタ1の運営会社は、契約者に対し課金情報データベース24に記録された課金情報に基づいて請求を行い、契約者は課金の支払いを行う（④）。なお、契約者に対する課金は、アクセス時間に応じた従量制、閲覧データ量に応じた従量制または定額制など、任意の課金方式を採用可能であるが、契約者が必要とする情報を取得した場合に課金するという観点から、閲覧データ量に応じた従量制が望ましい。

【0019】図3は、サービスセンタ1において、データベース管理手段12が管理する各データベース構造の例を示す。要望情報データベース21には、例えば図3(A)に示すように、要望情報として、顧客ID、顧客名、年齢、性別、メールアドレス、顧客住所、顧客電話番号、連絡手段、連絡先、連絡希望月日、要望ID、要望等が格納される。これらの要望情報は、要望情報登録手段11により顧客端末3に送信される要望情報登録画面により登録されるものである。なお、全項目について必ずしもデータが登録されていなくてもよい。顧客IDは、顧客からの最初のアクセス時に自動的に付与される顧客の識別情報である。要望IDは、要望ごとに自動的に付与される識別情報である。要望は、例えば旅行に関するものである場合、旅行日程、出発地、行き先、旅行人数、予算、…というような条件である。

【0020】利用情報データベース22には、例えば図3(B)に示すように、契約者端末の要望情報の閲覧状況等に関する利用情報として、ユーザID（契約者の識

別子），顧客ID，要望ID，シーケンスID等が格納される。シーケンスIDは、契約者のデータ閲覧に対して自動的に付与されるシーケンス番号である。

【0021】契約者データベース23には、例えば図3(C)に示すように、閲覧契約者に関する情報として、ユーザID、ユーザ名、所在地、電話番号、代表者、担当者名、サービス開始月日、パスワード、備考等が格納される。

【0022】課金情報データベース24には、図3(D)に示すように、契約者の利用情報に対応して課金処理のための情報として、ユーザID、顧客ID、要望ID、課金条件等の課金情報が格納される。

【0023】図4は、顧客端末からサービスセンタに対して要望情報を登録する処理の流れを示す。まず、顧客端末3からサービスセンタ1へ接続すると(S101)，サービスセンタ1では顧客端末3へサービスメニュー画面を送信する(S102)。サービスメニュー画面は、一般顧客が本システムを利用するための各メニューを表示する画面である。

【0024】顧客端末3では、サービスメニュー画面を受信し表示する(S103, S104)。顧客は要望情報を登録する場合、サービスメニュー画面から要求情報登録メニューを選択し(S105)，要望情報登録メニュー選択の指示情報を送信する(S106)。

【0025】サービスセンタ1では、要望情報登録メニュー選択の指示情報を受信し(S107)，要望情報登録画面を送信する(S108)。要望情報登録画面は、顧客氏名、年齢、性別、要望等の要望情報を登録する画面である。

【0026】顧客端末3では、要望情報登録画面を受信して表示し(S109, S110)，その要望情報登録画面により要望情報を入力し(S111)，入力した要望情報をサービスセンタ1へ送信する(S112)。

【0027】サービスセンタ1では、要望情報を受信し(S113)，これを要望情報データベース21に格納し(S114)，受信確認画面を送信する(S115)。受信確認画面は、要望情報の受信およびその登録を顧客に通知するための画面である。

【0028】顧客端末3では、受信確認画面を受信し表示し(S116, S117)，要望情報登録を終了する。図5および図6は、契約者端末4からサービスセンタ1に対して要望情報の取り出しを要求する処理の流れを示す図である。

【0029】まず、契約者端末4からサービスセンタ1へ接続すると(S201)，サービスセンタ1では契約者端末4へサービスメニュー画面を送信する(S202)。サービスメニュー画面は、閲覧契約者が本システムを利用するための各メニューを表示する画面である。

【0030】契約者端末4では、サービスメニュー画面を受信し表示する(S203, S204)。契約者はサ

ービスマニュー画面から要求情報検索・取り出しのメニュー項目を選択し(S205)，要望情報検索・取り出し選択の指示情報を送信する(S206)。

【0031】サービスセンタ1では、要望情報検索・取り出し選択の指示情報を受信し(S207)，契約者認証画面を送信する(S208)。契約者認証画面は、契約者認証情報の入力を促す画面である。

【0032】契約者端末4では、契約者認証画面を受信して表示し(S209, S210)，契約者認証情報を入力し(S211)，契約者認証情報をサービスセンタ1へ送信する(S212)。契約者認証情報は、パスワード、ユーザID等の情報である。

【0033】サービスセンタ1では、契約者認証情報を受信し(S213)，これをもとに契約者情報データベース23を検索して認証を行う(S214)。続いて、要望情報検索・取り出し選択にもとづき、必要な情報を利用情報データベース22に登録し(S215)，要望情報データベース21を検索する(S216)。その後、要望情報選択画面を送信する(S217)。要望情報選択画面は、検索条件を設定する画面およびその結果を表示する画面からなる。

【0034】契約者端末4では、要望情報選択画面を受信し表示する(S218, S219)。次に、取り出したい要望情報を選択する(S220)。すなわち、契約者は、要望情報選択画面で設定した検索条件による要望情報データベース21の検索結果表示画面を見て、取り出したい要望情報を選択する取り出し情報を指示する。その後、選択した取り出し情報を送信する(S221)。

【0035】サービスセンタ1では、取り出し情報を受信し(S222)，課金情報データベース24に課金情報を登録し(S223)，契約者認証画面を送信する(S224)。

【0036】契約者端末4では、契約者認証画面を受信して表示し(S225, S226)，契約者認証情報を入力して(S227)，サービスセンタ1へ契約者認証情報を送信する(S228)。

【0037】サービスセンタ1では、契約者認証情報を受信し(S229)，これをもとに契約者情報データベース23を検索して認証を行う(S230)。続いて、取り出し情報を利用情報データベース22に登録し(S231)，さらに、取り出し情報にもとづき要望情報データベース21を検索し(S232)，該当する取り出し要望情報を送信する(S233)。

【0038】契約者端末4では、取り出し要望情報を受信し表示する(S234, S235)。契約者は、表示を確認したならば表示確認のボタンをクリックし、表示確認を送信する(S236)。

【0039】サービスセンタ1では、表示確認を受信し(S237)，必要な課金情報を課金情報データベース24に登録し、また必要に応じてアクセス回数などの統

計情報を要望情報データベース21に登録する(S23
8, S239)。

【0040】

【実施例】本発明は、顧客の利便性を最優先に考え、ニーズを持った顧客情報を入手できる契約会員(ユーザ)側にも大きなメリットがあるシステムである。したがって、顧客情報を欲している企業、全ての業界において活用可能なシステムであるが、本発明の実施例として旅行業界の例をとりあげる。

【0041】旅行業界において、ツーリスト(旅行をしたいというニーズを持った一般顧客)と旅行会社(ユーザ)との間の情報仲介を目的としてこのシステムを活用する。本システムを運用する運営会社は、ツーリストの要望情報を取得したいと考える旅行会社と本システムの利用契約を締結し、パスワードまたはユーザIDを付与しておく。

【0042】まず、本システムのサービスセンタは、インターネットとなるホームページを立ちあげる。このホームページからツーリストが自由にニーズ(〇〇へ旅行に行きたい等)を個人情報と一緒に登録することができるほか、運営会社がファクシミリや電話等により収集したツーリストニーズを個人情報と一緒にデータベースに代行登録することができる。

【0043】インターネットの利用が可能な端末を持つツーリストは、自己の端末からWWWブラウザでサービスセンタのホームページにアクセスし、要望情報登録画面において自己のニーズ(要望情報)を登録する。

【0044】図7および図8は、要望情報登録画面の例を示す図である。図7に示す要望情報登録画面(1)は、顧客の氏名、年齢、性別、住所、連絡先、メールアドレス等のツーリスト個人に関する情報を登録する画面である。個人の識別情報である管理番号は5桁の数字が自動的に付与される。この管理番号は、顧客の識別の他、顧客のパスワードとしての機能を併せ持つ。なお、パスワードをこの管理番号とは別に設定できるようにしてもよい。また、要望情報登録画面(1)への登録は、サービスの運用形態に応じて、1回のアクセスごとに行わせるようにしても、また要望情報の数やアクセス回数に関係なく、各顧客個人が1回だけ行えばよいようにすることもできる。

【0045】図8に示す要望情報登録画面(2)は、出発地、行き先、出発予定、一人当たりの予算、旅行人数、要望、連絡方法、連絡希望月日等の要望情報を登録する画面である。

【0046】ツーリストは画面の項目に従って希望の条件を入力する。なお、管理番号、年齢、性別の項目は、要望情報登録画面(1)の入力と連続して要望情報登録画面(2)の入力を行う場合には、要望情報登録画面(1)での入力事項にもとづいて表示される。これらツーリストのニーズ(要望情報)は、サービスセンタの要

望情報データベースに格納される。

【0047】このツーリストのニーズをデータベースとしたホームページは、あらかじめ契約を交わした旅行会社のみが、付与されたパスワードにより認証を受けて閲覧できる。

【0048】契約を締結した旅行会社は、サービスセンタのホームページにアクセスし、予め付与されたパスワードおよびユーザIDにより認証を受けて、要望情報を検索し取り出すための要望情報選択画面を受信する。

【0049】図9および図10は、要望情報選択画面の例を示す図である。図9の要望情報選択画面(1)は、旅行会社が収集したいツーリスト情報の検索条件として、出発地、行き先、旅行形態、旅行日程、旅行人数、予算等の項目を入力する画面である。出発地、旅行形態については、画面フォーム上に表示された出発地や旅行形態の項目から選択する形式であってもよい。旅行会社は、必要な検索条件のみを入力して、「検索」ボタンをクリックする。検索条件が空白の部分は全件対象となる。

【0050】サービスセンタは、要望情報選択画面(1)で指定された検索条件に従って、要望情報データベースを検索し、検索結果から図10に示すような要望情報選択画面(2)を編集して、旅行会社の端末に送信する。要望情報選択画面(2)では、要望情報選択画面(1)で指定された検索条件にもとづき検索した要望情報のうち、個人情報以外の一般的な項目についての一覧が表示される。

【0051】旅行会社は、要望情報選択画面(2)に表示された要望情報について、さらに詳しいツーリスト情報を探りたい場合には、その各要望情報のレコードの左側に設けられている「詳細情報要求」のチェック欄をマークし、「お客様情報を閲覧する」のボタンをクリックする。これにより要望情報の取り出し情報がサービスセンタへ送信され、サービスセンタから旅行会社の端末へ、該当するツーリストの要望情報の詳細情報が「お客様情報閲覧画面」として送信される。

【0052】図11は、お客様情報閲覧画面の例を示す。お客様情報閲覧画面は、要望情報データベースに格納された取り出し情報に該当する詳細な要望情報を表示する画面である。表示される要望情報は、管理番号、顧客氏名、年齢、性別、顧客住所、顧客連絡先、メールアドレス、行き先、出発地、旅行日程、旅行人数、予算、要望、連絡方法、連絡希望日等である。

【0053】運営会社は、閲覧した件数により契約している旅行会社への課金を行う。課金の条件は、取り出した要望情報の量、アクセス時間、契約成立顧客数等、運営会社が任意に設定できる。

【0054】その後、旅行会社からはツーリストへ旅行契約の交渉が直接行われるが、運営会社は情報の流通のみでその他の契約、交渉等は全く関与しない。本シス

ムは、以下の点で従来のシステムと異なる。

【0055】(1) ツーリスト(ニーズを持った一般顧客)側

従来、雑誌や広告、来店により旅行情報を集めていたツーリストは、運営会社へ要望を登録するだけで、運営会社が契約している複数の旅行会社からプランが届くことになる。したがって、最適な旅行プランを探す手間がなくなり、労せずして要望にあった旅行プランの情報収集ができる。

【0056】(2) 旅行会社(ユーザ)側

現状では、旅行会社はツーリストを獲得するためにあらゆるCM等の広告宣伝活動を行っているが、このシステムから顧客情報を収集することにより、顧客へ直接接触できる機会が増える。また、高い広告費が出せない中小の旅行会社も同じ顧客情報を手に入れることによって公平な競争ができるため、CMのように莫大な資金を要しなくとも、安価で確実にツーリストが希望する情報を入手することができる。さらにまた、顧客の個人情報を取り出さない場合でも、図10に示すような画面の一覧情報について、一般的なツーリストが希望する旅行のアンケート情報としての活用も可能であり、新しい企画の参考にことができる。

【0057】

【発明の効果】以上説明したように、本システムを利用することにより、ニーズを持った顧客から見れば情報で溢れたホームページの中から自己のニーズに合った情報を探す代わりに、自己のニーズを登録することで、例えば該当する商品を取り扱う企業から自己のニーズにあつたプランが届くようになるという利点がある。

【0058】企業にとっても、商品情報をホームページや他の広告媒体に掲載するより、商品を望んでいる確実なニーズを入手して直接商品のPRを行うことができ、簡便で効率良い営業が可能になるという利点がある。

【0059】また、競争が激しい業界にとっては、資金力のある大手企業が莫大な広告費を費やして市場シェアを獲得しているが、本システムにおいては、認知度以上に商品の内容、価格の勝負となる。いち早く顧客情報を

入手し、顧客と交渉する権利が会社の規模と関係なく与えられており公平な競争が生まれてくるといえる。

【0060】本発明は、実施例で示した旅行業界だけにとどまらず、中古車販売業界や不動産業界等あらゆる業界で活用でき、新しいビジネス形態を生み出す可能性を内包している。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の構成例を示す図である。

【図2】本発明の動作概要を示す図である。

【図3】各データベースの構造の例を示す図である。

【図4】顧客端末からサービスセンタに対し要望情報を登録する処理の流れを示す図である。

【図5】契約者端末からサービスセンタに対して要望情報の取出しを要求する処理の流れを示す図である。

【図6】契約者端末からサービスセンタに対して要望情報の取出しを要求する処理の流れを示す図である。

【図7】要望情報登録画面の例を示す図である。

【図8】要望情報登録画面の例を示す図である。

【図9】要望情報選択画面の例を示す図である。

【図10】要望情報選択画面の例を示す図である。

【図11】お客様情報閲覧画面の例を示す図である。

【符号の説明】

1 サービスセンタ

1 1 要望情報登録手段

1 2 データベース管理手段

1 3 要望情報閲覧手段

1 4 契約者認証手段

1 5 課金情報管理手段

2 1 要望情報データベース

2 2 利用情報データベース

2 3 契約者情報データベース

2 4 課金情報データベース

3 顧客端末

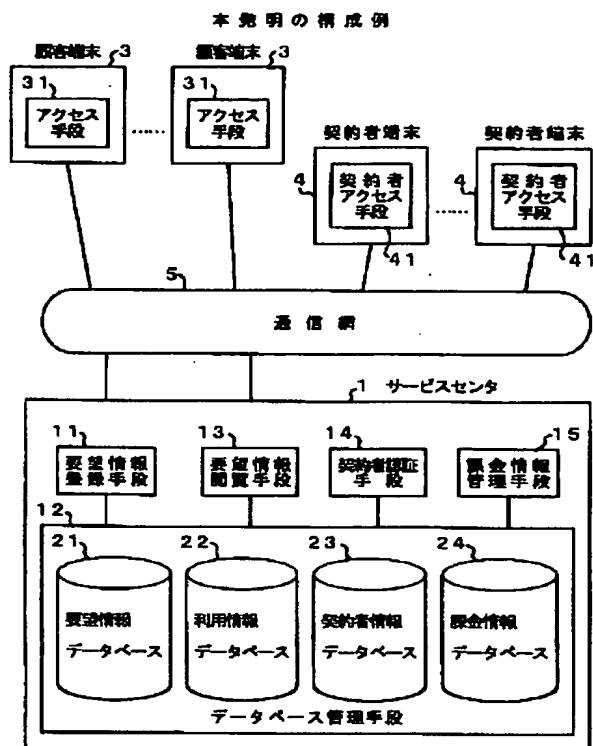
3 1 アクセス手段

4 契約者端末

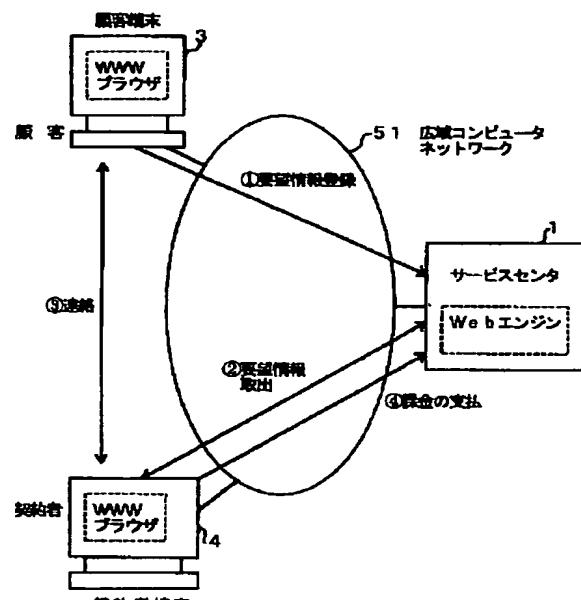
4 1 契約者アクセス手段

5 通信網

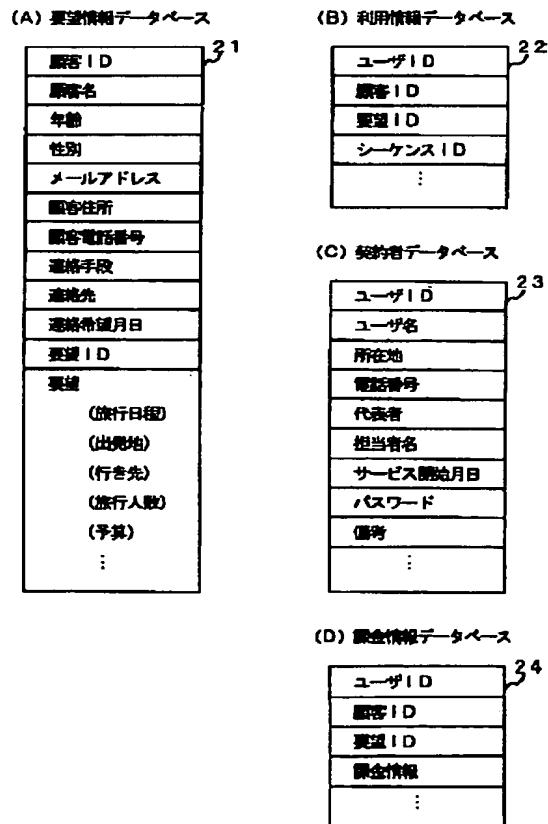
【図1】



【図2】



【図3】

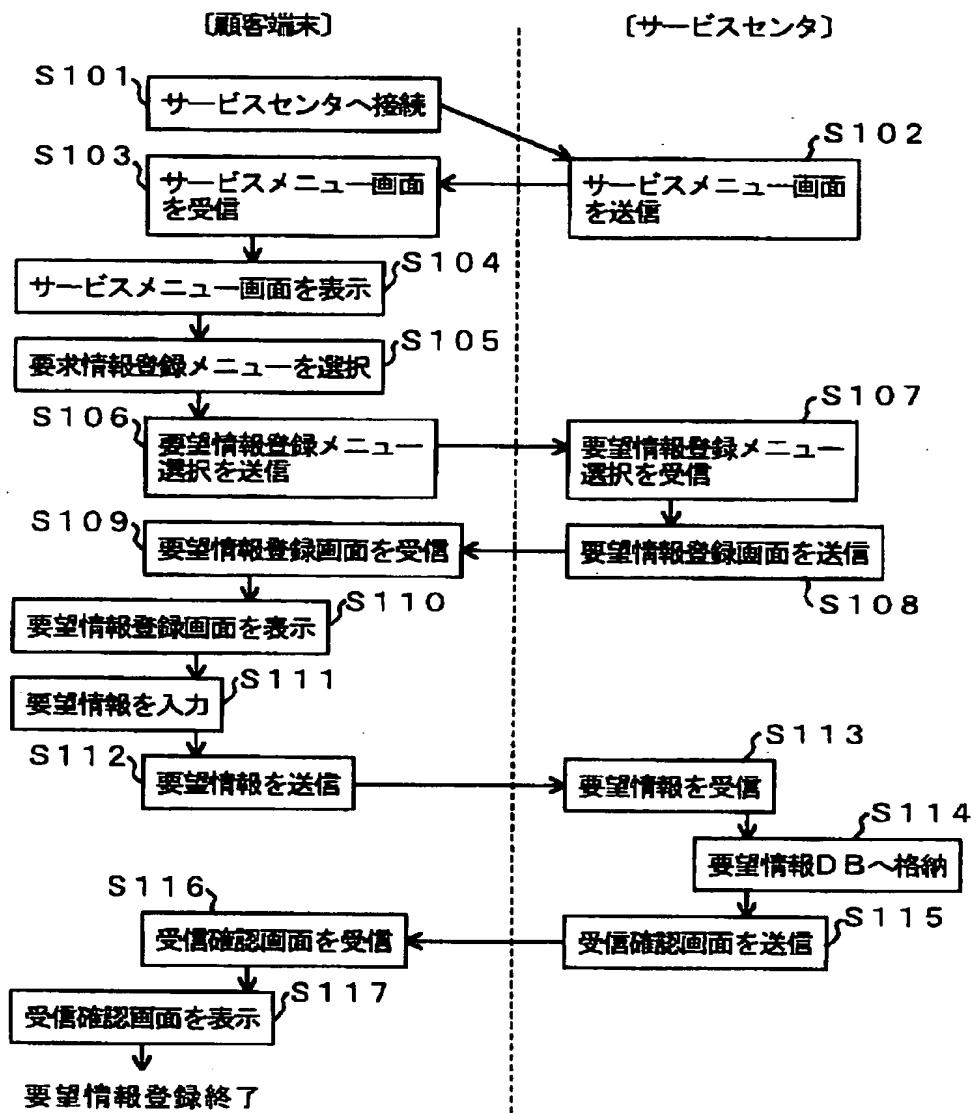


【図7】

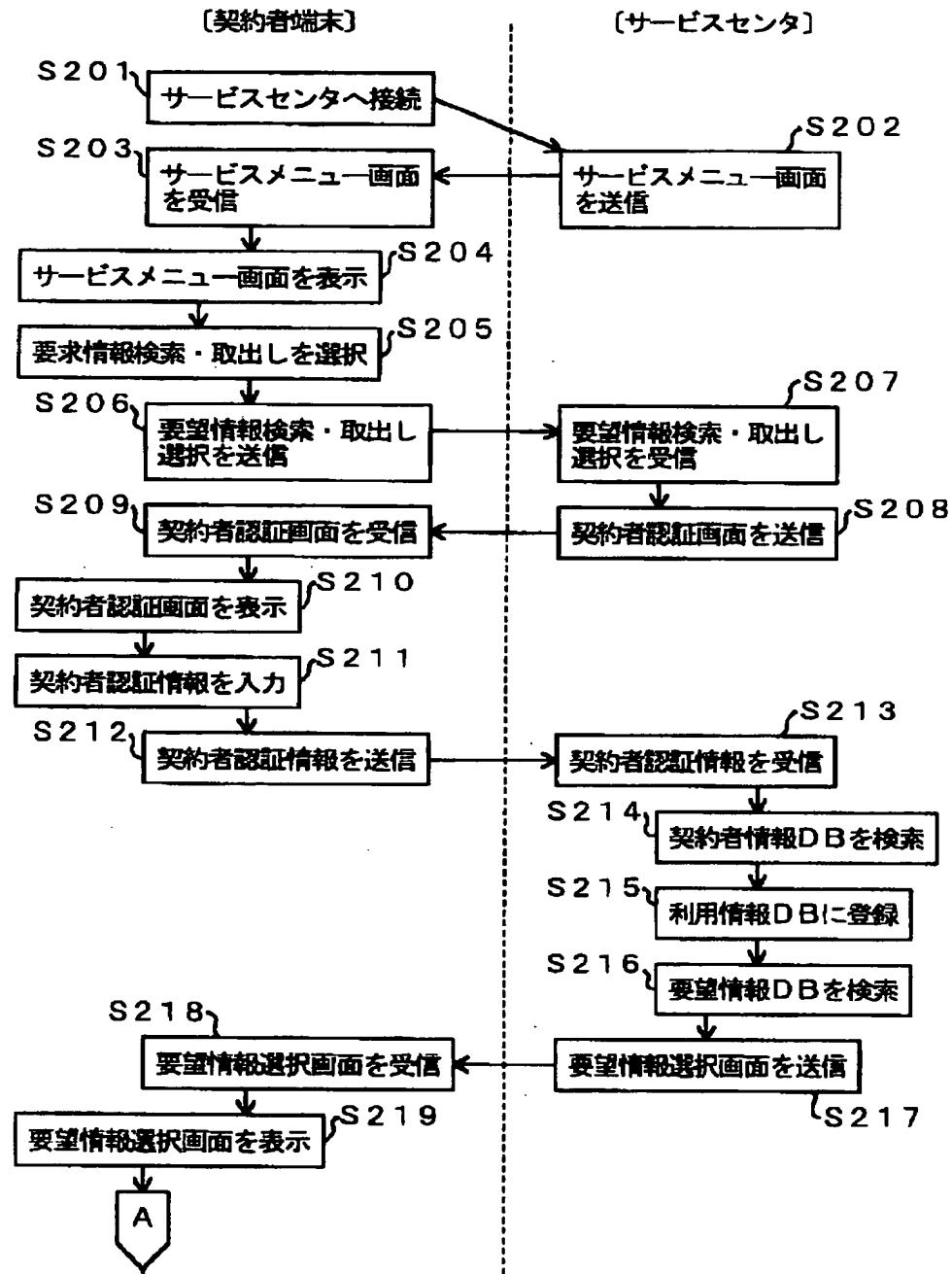
要望情報登録画面（1）の例

| | |
|----------------|---------------------|
| 管理番号 | ***** |
| 氏名 | 田代 太郎 |
| シメイ | ヒゴ タロウ |
| 年齢 | 30 歳 |
| 性別 | 男 |
| 住所 | 〒***-*** |
| 熊本県熊本市○△□○-*** | |
| 連絡先 | ***-***-***-*** |
| メールアドレス | ***@***.***.***.*** |

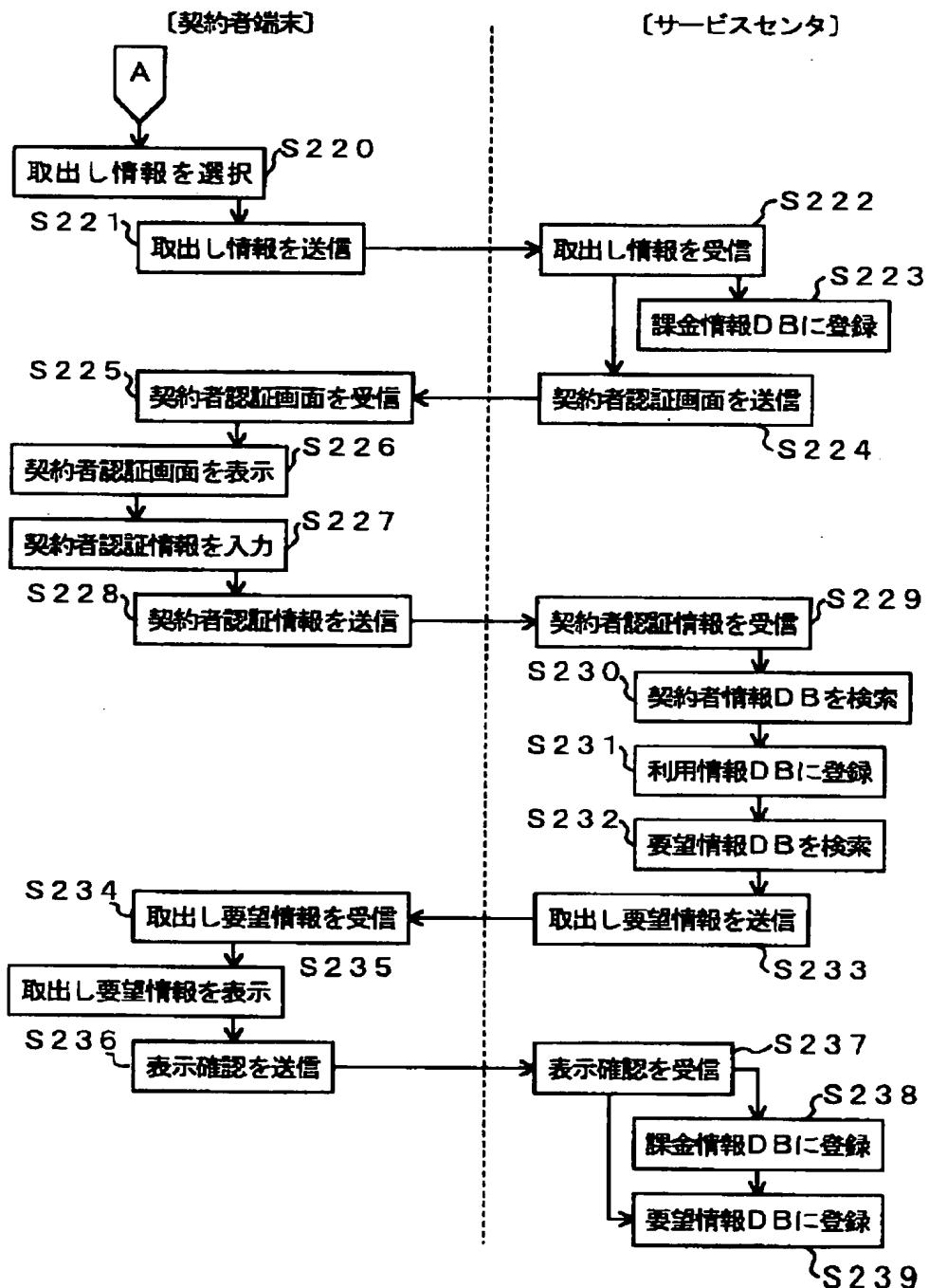
【図4】



【図5】



【図6】



【図8】

要望情報登録画面(2)の例

| | |
|--|---|
| 管理番号 | 1 |
| 年齢 | 30歳 |
| 性別 | 男 |
| 行き先 | 日本発 北海道 行 |
| 出発予定 | 8月下旬 5泊 6日 |
| 予算一人 | 5~6万円 |
| 人数 | 5人 |
| 要望 | 観光は少なめでゆっくりしたい。 食事に重点を置きたい。 プランによってはツアーでも可。 |
| <希望する旅行会社からの情報提供方法をチェックしてください> | |
| <input type="checkbox"/> 電話OK <input type="checkbox"/> 資料郵送 <input type="checkbox"/> 資料FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> その他 | |
| 7月31日までに連絡希望！ | |

【図10】

要望情報選択画面(2)の例

※ 該当件数は [] 件でした。

| 詳細情報 要求 | | 旅行日程 | 旅行人数 | 出発地 | 旅行先 | 旅行形態 | 予算 |
|--------------------------|--|---------------|-------------|-----|------|------|-----|
| <input type="checkbox"/> | | 8月下旬 5泊6日 | 2人 | 東京 | 北海道 | 個人旅行 | ? |
| <input type="checkbox"/> | | 9月 1泊2日 | 15人~ 20人 | 福岡 | 温泉地 | 社員旅行 | 2万 |
| <input type="checkbox"/> | | 12月下旬 5泊6日 | 5人 | 山梨 | アメリカ | 家族旅行 | 30万 |
| <input type="checkbox"/> | | : | : | : | : | : | : |
| <input type="checkbox"/> | | : | : | : | : | : | : |

[お客様情報を閲覧する](#) [検索をやり直す](#)

【図9】

要望情報選択画面(1)の例

<収集したいお客様情報のカテゴリを検索します。>
<条件を入力して「検索」ボタンを押してください。>
<空白の場合、すべての条件を対象とします。>

| | | | |
|------|-------------|------|-----------|
| 出発地 | [] | 旅行形態 | [] |
| 行き先 | [] | 旅行日程 | []泊 []日 |
| 旅行人数 | []人 ~ []人 | | |
| 予算 | []円 ~ []円 | | |
| 検索 | | | |

【図11】

お客様情報閲覧画面の例

| | | | |
|--|---|----|------------|
| 管理番号 | 1 | 氏名 | 肥後 太郎 |
| 年齢 | 30歳 | 性別 | シメイ ヒゴ タロウ |
| 性別 | 男 | | |
| 住所 | 〒***-*** | | |
| 福岡県福岡市○△□○-○-○ | | | |
| 連絡先 | ***-***-***-***-*** | | |
| メールアドレス | ***@***.***.***.*** | | |
| 行き先 | 日本発 北海道 行 | | |
| 出発予定 | 8月下旬 5泊 6日 | | |
| 予算一人 | 5~6万円 | | |
| 人数 | 5人 | | |
| 要望 | 観光は少なめでゆっくりしたい。 食事に重点を置きたい。 プランによってはツアーでも可。 | | |
| 7月31日までに連絡希望！ | | | |
| 連絡方法 | | | |
| <input type="checkbox"/> 電話OK <input type="checkbox"/> 資料郵送 <input type="checkbox"/> 資料FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> その他 | | | |